

分类处理人社领域信访投诉请求九项途径

为深入推进信访工作法治化，依据《信访工作条例》和相关法律法规，落实诉讼与信访分离制度要求，准确区分“三个不予受理”、“两个不再受理”，结合工作实际，制定人社领域依法分类处理信访诉求清单如下。

一、劳动人事争议调解仲裁途径

劳动人事争议调解仲裁（以下简称“调解仲裁”）适用处理用人单位与工作人员之间发生的劳动人事争议。下列事项属于调解仲裁受理范围：

（一）劳动人事关系

1.事项：确认劳动关系，终止人事关系

《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》

中华人民共和国境内的用人单位与劳动者发生的下列劳动争议，适用本法：1.因确认劳动关系发生的争议。

《劳动人事争议仲裁办案规则》

本规则适用下列争议的仲裁：1.企业、个体经济组织、民办非企业单位等组织与劳动者之间，以及机关、事业单位、社会团体与其建立劳动关系的劳动者之间，因确认劳动关系……等发生的争议；3.事业单位与其建立人事关系的工作人员之间因终止人事关系以及履行聘用合同发生的争议；4.社会团体与其建立人事关系的工作人员之间因终止人事关系以及履行聘用合同发生的争议；

《关于确立劳动关系有关事项的通知》

五、劳动者与用人单位就是否存在劳动关系引发争议的，可以向有管辖权的劳动争议仲裁委员会申请仲裁。

《关于贯彻执行〈中华人民共和国劳动法〉若干问题的意见》

84.国家机关、事业组织、社会团体与本单位工人以及其他与之建立劳动合同关系的劳动者之间，个体工商户与帮工、学徒之间，以及军队、武警部队的事业组织和企业与其无军籍的职工之间发生的劳动争议，只要符合劳动争议的受案范围，劳动争议仲裁委员会应予受理。

《事业单位人事管理条例》

第三十七条 事业单位工作人员与所在单位发生人事争议的，依照《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》等有关规定处理。

(二) 劳动合同、集体合同、聘用合同

2.事项：订立、履行、变更、解除和终止劳动合同

《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》

中华人民共和国境内的用人单位与劳动者发生的下列劳动争议，适用本法：2.因订立、履行、变更、解除和终止劳动合同发生的争议。

《中华人民共和国劳动法》

第十八条 劳动合同的无效，由劳动争议仲裁委员会或者人民法院确认。

《中华人民共和国劳动合同法》

第二十六条 对劳动合同的无效或者部分无效有争议的，由劳动争议仲裁机构或者人民法院确认。

3.事项：履行集体合同

《中华人民共和国劳动法》

第八十四条 因履行集体合同发生争议，当事人协商解决不成的，可以向劳动争议仲裁委员会申请仲裁。对仲裁裁决不服的，可以自收到仲裁裁决书之日起十五日内向人民法院提起诉讼。

《中华人民共和国劳动合同法》

第五十六条 因履行集体合同发生争议，经协商解决不成的，工会可以依法申请仲裁、提起诉讼。

4.事项：履行聘用合同

《事业单位人事管理条例》

第三十七条 事业单位工作人员与所在单位发生人事争议的，依照《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》等有关规定处理。

《中国人民解放军文职人员条例》

第四十七条 文职人员与用人单位发生的人事争议，按照国家和军队有关规定依法处理。

《劳动人事争议仲裁办案规则》

第二条 本规则适用下列争议的仲裁：3.事业单位与其建立人事关系的工作人员之间因终止人事关系以及履行聘用合同发生的争议。4.社会团体与其建立人事关系的工作人员之间因终止人事关系以及履行聘用合同发生的争议。5.军队文职人员用人单位与聘用制文职人员之间因履行聘用合同发生的争议。

（三）劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金

《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》

第二条 中华人民共和国境内的用人单位与劳动者发生的下列劳动争议，适用本法：5.因劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金等发生的争议。

《劳动人事争议仲裁办案规则》

第二条 本规则适用下列争议的仲裁：1.企业、个体经济组织、民办非企业单位等组织与劳动者之间，以及机关、事业单位、社会团体与其建立劳动关系的劳动者之间，因……劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者

赔偿金等发生的争议。

(四) 工作时间、休息休假、社会保险、福利、培训以及劳动保护

《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》

第二条 中华人民共和国境内的用人单位与劳动者发生的下列劳动争议，适用本法：4.因工作时间、休息休假、社会保险、福利、培训以及劳动保护发生的争议。

《中华人民共和国社会保险法》

第八十三条 个人与所在用人单位发生社会保险争议的，可以依法申请调解、仲裁，提起诉讼。用人单位侵害个人社会保险权益的，个人也可以要求社会保险行政部门或者社会保险费征收机构依法处理。

《劳动人事争议仲裁办案规则》

第二条 本规则适用下列争议的仲裁：1.企业、个体经济组织、民办非企业单位等组织与劳动者之间，以及机关、事业单位、社会团体与其建立劳动关系的劳动者之间，因……工作时间、休息休假、社会保险、福利、培训以及劳动保护……等发生的争议。

《非法用工单位伤亡人员一次性赔偿办法》

第八条 伤残职工或者死亡职工的近亲属、伤残童工或者死亡童工的近亲属就赔偿数额与单位发生争议的，按照劳动争议处理的有关规定处理。

二、劳动监察途径

劳动者合法权益受到侵害，属于劳动保障监察事项的，可以通过劳动保障监察途径处理。劳动保障监察事项包括：

1.事项：用人单位制定直接涉及劳动者切身利益的规章制度及其执行的情况

《中华人民共和国劳动合同法》

第七十四条 县级以上地方人民政府劳动行政部门依法对下列实施劳动合同制度的情况进行监督检查：1.用人单位制定直接涉及劳动者切身利益的规章制度及其执行的情况。

2.事项：用人单位与劳动者订立和解除劳动合同的情况

《中华人民共和国劳动合同法》

第七十四条 县级以上地方人民政府劳动行政部门依法对下列实施劳动合同制度的情况进行监督检查：2.用人单位与劳动者订立和解除劳动合同的情况。

《劳动保障监察条例》

第十一条 劳动保障行政部门对下列事项实施劳动保障监察：2.用人单位与劳动者订立劳动合同的情况。

3.事项：劳务派遣单位和用工单位遵守劳务派遣有关规定的情况

《中华人民共和国劳动合同法》

第七十四条 县级以上地方人民政府劳动行政部门依法对下列实施劳动合同制度的情况进行监督检查：3.劳务派遣单位和用工单位遵守劳务派遣有关规定的情况。

4.事项：用人单位遵守国家关于劳动者工作时间和休息休假规定的情况

《中华人民共和国劳动合同法》

第七十四条 县级以上地方人民政府劳动行政部门依法对下列实施劳动合同制度的情况进行监督检查：4.用人单位遵守国家关于劳动者工作时间和休息休假规定的情况。

《劳动保障监察条例》

第十一条 劳动保障行政部门对下列事项实施劳动保障监察：5.用人单位遵守工作时间和休息休假规定的情况。

5.事项：用人单位支付劳动者工资和执行最低工资标准的情况

《劳动保障监察条例》

第十一条 劳动保障行政部门对下列事项实施劳动保障监察：6.用人单位支付劳动合同约定的劳动报酬和执行最低工资标准的情况。

6.事项：用人单位遵守女职工和未成年工特殊劳动保护规定的情况

《劳动保障监察条例》

第十一条 劳动保障行政部门对下列事项实施劳动保障监察：4.用人单位遵守女职工和未成年工特殊劳动保护规定的情况。

7.事项：用人单位参加各项社会保险的情况

《中华人民共和国劳动合同法》

第七十四条 县级以上地方人民政府劳动行政部门依法对下列实施劳动合同制度的情况进行监督检查：6.用人单位参加各项社会保险和缴纳社会保险费的情况。

《劳动保障监察条例》

第十一条 劳动保障行政部门对下列事项实施劳动保障监察：7.用人单位参加各项社会保险和缴纳社会保险费的情况。

8.事项：用人单位遵守禁止使用童工规定的情况

《劳动保障监察条例》

第十一条 劳动保障行政部门对下列事项实施劳动保障监察：3.用人单位遵守禁止使用童工规定的情况。

9.事项：职业介绍机构、职业技能培训机构和职业技能考核鉴定机构遵守国家有关职业介绍、职业技能培训和职业技能考核鉴定的规定的情况

况

《劳动保障监察条例》

第十一条 劳动保障行政部门对下列事项实施劳动保障监察：8.职业介绍机构、职业技能培训机构和职业技能考核鉴定机构遵守国家有关职业介绍、职业技能培训和职业技能考核鉴定的规定的情况。

10.事项：法律、法规规定的其他劳动保障监察事项

《劳动保障监察条例》

第十一条 劳动保障行政部门对下列事项实施劳动保障监察：9.法律、法规规定的其他劳动保障监察事项。

三、行政复议途径

公民、法人或者其他组织认为行政行为侵犯其合法权益的，可以提出行政复议申请。

（一）申请行政复议的范围

《中华人民共和国行政复议法》

第十一条 有下列情形之一的，公民、法人或者其他组织可以依照本法申请行政复议：

- （一）对行政机关作出的行政处罚决定不服；
- （二）对行政机关作出的行政强制措施、行政强制执行决定不服；
- （三）申请行政许可，行政机关拒绝或者在法定期限内不予答复，或者对行政机关作出的有关行政许可的其他决定不服；
- （四）对行政机关作出的确认自然资源的所有权或者使用权的决定不服；
- （五）对行政机关作出的征收征用决定及其补偿决定不服；
- （六）对行政机关作出的赔偿决定或者不予赔偿决定不服；

(七)对行政机关作出的不予受理工伤认定申请的决定或者工伤认定结论不服;

(八)认为行政机关侵犯其经营自主权或者农村土地承包经营权、农村土地经营权;

(九)认为行政机关滥用行政权力排除或者限制竞争;

(十)认为行政机关违法集资、摊派费用或者违法要求履行其他义务;

(十一)申请行政机关履行保护人身权利、财产权利、受教育权利等合法权益的法定职责,行政机关拒绝履行、未依法履行或者不予答复;

(十二)申请行政机关依法给付抚恤金、社会保险待遇或者最低生活保障等社会保障,行政机关没有依法给付;

(十三)认为行政机关不依法订立、不依法履行、未按照约定履行或者违法变更、解除政府特许经营协议、土地房屋征收补偿协议等行政协议;

(十四)认为行政机关在政府信息公开工作中侵犯其合法权益;

(十五)认为行政机关的其他行政行为侵犯其合法权益。

第十二条 下列事项不属于行政复议范围:

(一)国防、外交等国家行为;

(二)行政法规、规章或者行政机关制定、发布的具有普遍约束力的决定、命令等规范性文件;

(三)行政机关对行政机关工作人员的奖惩、任免等决定;

(四)行政机关对民事纠纷作出的调解。

(二) 行政复议的管辖

《中华人民共和国行政复议法》

第二十四条 县级以上地方各级人民政府管辖下列行政复议案件:

(一)对本级人民政府工作部门作出的行政行为不服的;

- (二) 对下一级人民政府作出的行政行为不服的；
- (三) 对本级人民政府依法设立的派出机关作出的行政行为不服的；
- (四) 对本级人民政府或者其工作部门管理的法律、法规、规章授权的组织作出的行政行为不服的。

除前款规定外，省、自治区、直辖市人民政府同时管辖对本机关作出的行政行为不服的行政复议案件。

省、自治区人民政府依法设立的派出机关参照设区的市级人民政府的职责权限，管辖相关行政复议案件。

对县级以上地方各级人民政府工作部门依法设立的派出机构依照法律、法规、规章规定，以派出机构的名义作出的行政行为不服的行政复议案件，由本级人民政府管辖；其中，对直辖市、设区的市人民政府工作部门按照行政区划设立的派出机构作出的行政行为不服的，也可以由其所在地的人民政府管辖。

第二十五条 国务院部门管辖下列行政复议案件：

- (一) 对本部门作出的行政行为不服的；
- (二) 对本部门依法设立的派出机构依照法律、行政法规、部门规章规定，以派出机构的名义作出的行政行为不服的；
- (三) 对本部门管理的法律、行政法规、部门规章授权的组织作出的行政行为不服的。

(三) 行政复议的受理条件

《中华人民共和国行政复议法》

第三十条第一款 行政复议机关收到行政复议申请后，应当在五日内进行审查。对符合下列规定的，行政复议机关应当予以受理：

- (一) 有明确的申请人和符合本法规定的被申请人；

- (二) 申请人与被申请行政复议的行政行为有利害关系；
- (三) 有具体的行政复议请求和理由；
- (四) 在法定申请期限内提出；
- (五) 属于本法规定的行政复议范围；
- (六) 属于本机关的管辖范围；
- (七) 行政复议机关未受理过该申请人就同一行政行为提出的行政复议申请，并且人民法院未受理过该申请人就同一行政行为提起的行政诉讼。

四、申诉途径

对事业单位做出的人事处理决定不服的通过申诉渠道处理。下列事项属于申诉受理范围：

事项：事业单位工作人员对涉及本人的有关人事处理不服的

《事业单位工作人员申诉规定》

第十一条 事业单位工作人员对涉及本人的下列人事处理不服，可以申请复核或者提出申诉、再申诉：（一）处分；（二）清退违规进人；（三）撤销奖励；（四）考核定为基本合格或者不合格；（五）未按规定确定或者扣减工资福利待遇；（六）法律、法规、规章规定可以提出申诉的其他人事处理。

五、信息公开途径

信息公开指保障公民、法人和其他组织依法获取政府信息。除行政机关主动公开的政府信息外，公民、法人或者其他组织还可以根据自身生产、生活、科研等特殊需要，向国务院各部门、地方各级人民政府及县级以上地方人民政府部门申请获取相关政府信息。下列事项属于信息公开受理范围：

《中华人民共和国政府信息公开条例》

第十九条 对涉及公共利益调整、需要公众广泛知晓或者需要公众参与决策的政府信息，行政机关应当主动公开。

第二十条 行政机关应当依照本条例第十九条的规定，主动公开本行政机关的下列政府信息：

- 1.行政法规、规章和规范性文件；
- 2.机关职能、机构设置、办公地址、办公时间、联系方式、负责人姓名；
- 3.国民经济和社会发展规划、专项规划、区域规划及相关政策；
- 4.国民经济和社会发展统计信息；
- 5.办理行政许可和其他对外管理服务事项的依据、条件、程序以及办理结果；
- 6.实施行政处罚、行政强制的依据、条件、程序以及本行政机关认为具有一定社会影响的行政处罚决定；
- 7.财政预算、决算信息；
- 8.行政事业性收费项目及其依据、标准；
- 9.政府集中采购项目的目录、标准和实施情况；
- 10.重大建设项目的批准和实施情况；
- 11.扶贫、教育、医疗、社会保障、促进就业等方面的政策、措施及其实施情况；
- 12.突发公共事件的应急预案、预警信息及应对情况；
- 13.环境保护、公共卫生、安全卫生、食品药品、产品质量的监督检查情况；
- 14.公务员招考的职位、名额、报考条件等事项以及录用结果；

15.法律、法规、规章和国家有关规定规定应当主动公开的其他政府信息。

六、复核途径

(一) 劳动能力等级鉴定

事项：用人单位或者职工对设区的市级劳动能力鉴定委员会作出的鉴定结论不服的

《工伤保险条例》

第二十六条 申请鉴定的单位或者个人对设区的市级劳动能力鉴定委员会作出的鉴定结论不服的，可以在收到该鉴定结论之日起 15 日内向省、自治区、直辖市劳动能力鉴定委员会提出再次鉴定申请。省、自治区、直辖市劳动能力鉴定委员会作出的劳动能力鉴定结论为最终结论。

七、举报途径

1.事项：公民、法人和其他社会组织对养老保险基金、失业保险基金、工伤保险基金、管理等方面的违法违纪行为进行检举控告

《社会保险基金监督举报工作管理办法》

第七条 参保单位、个人、中介机构涉嫌有下列情形之一的，任何组织或者个人可以依照本办法举报：

(一) 以提供虚假证明材料等手段虚构社会保险参保条件、违规补缴的；

(二) 伪造、变造有关证件、档案、材料，骗取社会保险基金的；

(三) 组织或者协助他人以伪造、变造档案、材料等手段骗取参保补缴、提前退休资格或者违规申领社会保险待遇的；

(四) 个人丧失社会保险待遇享受资格后，本人或者相关受益人不按规定履行告知义务、隐瞒事实违规享受社会保险待遇的；

(五) 其他欺诈骗取、套取或者挪用贪占社会保险基金的情形。

第八条 社会保险服务机构及其工作人员涉嫌有下列情形之一的，任何组织或者个人可以依照本办法举报：

(一) 工伤保险协议医疗机构、工伤康复协议机构、工伤保险辅助器具配置协议机构、工伤预防项目实施单位、职业伤害保障委托承办机构及其工作人员以伪造、变造或者提供虚假证明材料及相关报销票据、冒名顶替等手段骗取或者协助、配合他人骗取社会保险基金的；

(二) 享受失业保险培训补贴的培训机构及其工作人员以伪造、变造、提供虚假培训记录等手段骗取或者协助、配合他人骗取社会保险基金的；

(三) 其他欺诈骗取、套取或者挪用贪占社会保险基金的情形。

第九条 社会保险经办机构及其工作人员涉嫌有下列情形之一的，任何组织或者个人可以依照本办法举报：

(一) 隐匿、转移、侵占、挪用、截留社会保险基金的；

(二) 违规审核、审批社会保险申报材料，违规办理参保、补缴、关系转移、待遇核定、待遇资格认证等，违规发放社会保险待遇的；

(三) 伪造或者篡改缴费记录、享受社会保险待遇记录等社会保险数据、个人权益记录的；

(四) 其他欺诈骗取、套取或者挪用贪占社会保险基金的情形。

第十条 与社会保险基金收支、管理直接相关单位及其工作人员涉嫌有下列情形之一的，任何组织或者个人可以依照本办法举报：

(一) 人力资源社会保障行政部门及其工作人员违规出具行政执法文书、违规进行工伤认定、违规办理提前退休，侵害社会保险基金的；

(二) 劳动能力鉴定委员会及其工作人员违规进行劳动能力鉴定，侵害社会保险基金的；

(三)劳动人事争议仲裁机构及其工作人员违规出具仲裁文书,侵害社会保险基金的;

(四)信息化综合管理机构及其工作人员伪造或者篡改缴费记录、享受社会保险待遇记录等社会保险数据、个人权益记录的;

(五)其他欺诈骗取、套取或者挪用贪占社会保险基金的情形。

2.事项:组织或者个人对违反劳动合同法的行为进行举报

《中华人民共和国劳动合同法》

第七十九条 任何组织或者个人对违反本法的行为都有权举报,县级以上人民政府劳动行政部门应当及时核实、处理,并对举报有功人员给予奖励。

3.事项:组织或者个人对违反劳务派遣行政许可的行为进行举报

《劳务派遣行政许可实施办法》

第二十九条 任何组织和个人有权对实施劳务派遣行政许可中的违法违规行为进行举报,人力资源社会保障行政部门应当及时核实、处理。

八、信访途径

《信访工作条例》

第二十三条 党委和政府信访部门以外的其他机关、单位收到信访人直接提出的信访事项,应当予以登记;对属于本机关、单位职权范围的,应当告知信访人接收情况以及处理途径和程序;对属于本系统下级机关、单位职权范围的,应当转送、交办有权处理的机关、单位,并告知信访人转送、交办去向;对不属于本机关、单位或者本系统职权范围的,应当告知信访人向有权处理的机关、单位提出。

对信访人直接提出的信访事项,有关机关、单位能够当场告知的,应当当场书面告知;不能当场告知的,应当自收到信访事项之日起 15 日内

书面告知信访人，但信访人的姓名（名称）、住址不清的除外。

对党委和政府信访部门或者本系统上级机关、单位转送、交办的信访事项，属于本机关、单位职权范围的，有关机关、单位应当自收到之日起15日内书面告知信访人接收情况以及处理途径和程序；不属于本机关、单位或者本系统职权范围的，有关机关、单位应当自收到之日起5个工作日内提出异议，并详细说明理由，经转送、交办的信访部门或者上级机关、单位核实同意后，交还相关材料。

九、司法途径

依法应当由司法机关处理的申诉和控告类信访问题分别介绍到法院、检察院、公安、司法等机关处理。

1.事项：当事人不服劳动人事争议仲裁委员会作出的裁决的

《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》

第五条 发生劳动争议，当事人……对仲裁裁决不服的，除本法另有规定的外，可以向人民法院提起诉讼。

第四十八条 劳动者对本法第四十七条规定的仲裁裁决不服的，可以自收到仲裁裁决书之日起十五日内向人民法院提起诉讼。

第四十九条 用人单位有证据证明本法第四十七条规定的仲裁裁决有下列情形之一，可以自收到仲裁裁决书之日起三十日内向劳动争议仲裁委员会所在地的中级人民法院申请撤销裁决：（一）适用法律、法规确有错误的；（二）劳动争议仲裁委员会无管辖权的；（三）违反法定程序的；（四）裁决所根据的证据是伪造的；（五）对方当事人隐瞒了足以影响公正裁决的证据的；（六）仲裁员在仲裁该案时有索贿受贿、徇私舞弊、枉法裁决行为的。人民法院经组成合议庭审查核实裁决有前款规定情形之一的，应当裁定撤销。仲裁裁决被人民法院裁定撤销的，当事人可以自收到

裁定书之日起十五日内就该劳动争议事项向人民法院提起诉讼。

第五十条 当事人对本法第四十七条规定以外的其他劳动争议案件的仲裁裁决不服的,可以自收到仲裁裁决书之日起十五日内向人民法院提起诉讼。

《劳动人事争议仲裁办案规则》

第五十五条 当事人对裁决不服向人民法院提起诉讼的,按照调解仲裁法有关规定处理。

2.事项:劳动人事争议仲裁委员会不予受理或者逾期未作出决定、逾期未作出仲裁裁决的

《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》

第二十九条 对劳动争议仲裁委员会不予受理或者逾期未作出决定的,申请人可以就该劳动争议事项向人民法院提起诉讼。

第四十三条 逾期未作出仲裁裁决的,当事人可以就该劳动争议事项向人民法院提起诉讼。

《劳动人事争议仲裁办案规则》

第三十一条 对仲裁委员会逾期未作出决定或者决定不予受理的,申请人可以就该争议事项向人民法院提起诉讼。

3.事项:一方当事人逾期不履行发生法律效力的调解书、裁决书的

《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》

第五十一条 当事人对发生法律效力的调解书、裁决书,应当依照规定的期限履行。一方当事人逾期不履行的,另一方当事人可以依照民事诉讼法的有关规定向人民法院申请执行。受理申请的人民法院应当依法执行。

其他还有:

- 1.该立案不立案、对判决不服、判决后不执行的引导群众向法院投诉；
- 2.反映国家公职人员渎职、贪污受贿犯罪的引导群众向检察机关投诉；
- 3.工伤认定中对交通事故认定不服的介绍到公安部门处理；
- 4.工伤认定中对司法鉴定有异议的介绍到司法行政部门处理；
- 5.对恶意欠薪的介绍到公安部门处理。